Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Ministère du Tourisme

Rapport annuel 1985-1986

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
le ministère du Tourisme

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec

Dépôt légal — 4e trimestre 1986
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-551-08778-3
ISSN 0831-5337

© Gouvernement du Québec

Monsieur Pierre Lorrain
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la loi (L.R. 1977, c. M-24, a. 14), je suis heureux de vous transmettre le rapport annuel du ministère du Tourisme pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 1986.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités du Ministère et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Tourisme,

Yvon Picotte

Québec, octobre 1986

Table des matières

La présentation du Ministère 7

Le mandat 7

La structure administrative du Ministère 7

L'organisation 7

Les effectifs selon les catégories d'emploi 7

Le personnel de direction au 31 mars 1986 8

La Direction et le soutien administratif 9

Le Cabinet du ministre 9

Le Conseil québécois du tourisme 9

Le Comité consultatif sur l'hôtellerie, la restauration et le tourisme 9

Le Bureau du sous-ministre et le Secrétariat du Ministère 10

La Direction des communications 10

La Direction générale de l'administration 10

La Direction des ressources humaines 10

La Direction des ressources financières 11

Le Service des ressources matérielles 11

La promotion et le développement du tourisme 13

La Direction générale des opérations 13

La Direction du marketing 13

Le Service de la commercialisation 13

Le Service de la promotion 14

Le Service de l'accueil et des renseignements touristiques 18

La Direction du crédit touristique 18

La Direction des services aux entreprises touristiques 18

La Direction générale du développement 19

La Direction des projets spéciaux 19

La Direction de l'analyse et du développement 21

La Direction de l'hôtellerie 22

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec 24

La Société du Palais des congrès de Montréal 27

Annexes 29

Le budget 1985-1986 29

La représentation touristique à l'extérieur du Québec 30

Organigramme 16-17

La présentation du Ministère

Le mandat

Le ministère du Tourisme, créé en décembre 1984, a le mandat d'élaborer et de proposer au Gouvernement des politiques en matière de tourisme, d'en diriger et d'en coordonner l'exécution.

Ses principales responsabilités sont:

- élaborer et mettre en oeuvre des programmes d'aide en vue de contribuer au développement touristique du Québec;
- fournir aux entreprises et aux organismes les services qu'il juge nécessaires au développement touristique du Québec;
- administrer, exploiter et développer des équipements, des immeubles ou des territoires à vocation touristique;
- assurer la consultation et favoriser la concertation des ministères, des organismes et des personnes intéressés au tourisme;
- soumettre ses recommandations au Gouvernement sur les orientations et les activités de l'État et des organismes publics, chaque fois qu'elles peuvent avoir une incidence sur l'industrie touristique du Québec;
- participer, avec les ministères concernés, à l'élaboration et à la réalisation de programmes de coopération avec l'extérieur dans les secteurs où les échanges favorisent le développement touristique du Québec;
- proposer au Gouvernement et aux ministères concernés des mesures relatives à la formation et au perfectionnement du personnel travaillant dans le domaine du tourisme;
- participer au développement et à la promotion de l'offre touristique du Québec ou les coordonner;
- assurer le développement et la diffusion de l'information touristique, notamment au moyen de bureaux de renseignements et d'accueil;
- accorder, aux fins de l'exercice de ses fonctions et pouvoirs et avec l'autorisation du Gouvernement, une aide financière à tout organisme ou entreprise;
- exécuter ou faire exécuter, aux fins de l'exercice de ses fonctions et pouvoirs, des recherches, des études et des analyses;
- recueillir, compiler, analyser et publier des renseignements relatifs au tourisme.

Le Ministère a également charge de l'application des lois confiées en tout ou en partie à sa responsabilité:

- la Loi sur l'hôtellerie (L.R.Q., c. H-3);
- la Loi sur la Société du Palais des congrès (L.R.Q., c. S-14.1);
- la Loi sur l'aide au développement touristique (L.R.Q., c. A-13.1).

La structure administrative du Ministère

L'organisation

Le Ministère compte trois directions générales, les Opérations, le Développement et l'Administration, un Secrétariat et une Direction des communications relevant directement du sous-ministre. L'organigramme du Ministère apparaît aux pages centrales du présent rapport.

Les effectifs selon les catégories d'emploi

Les effectifs au 31 mars 1986

Hors cadres	3
Cadres supérieurs	17
Professionnels	96
Personnel enseignant	80
Agents de maîtrise — fonctionnaires	15
Agents de maîtrise — ouvriers	3
Techniciens et assimilés	55
Employés de bureau et assimilés	101
Ouvriers	12
Total	**382***

* Ce nombre exclut les employés de la Société du Palais des congrès

Le personnel de direction au 31 mars 1986

Ministre	Yvon Picotte
Directeur de cabinet	Richard Labrie
Sous-ministre	Jacques-Yves Therrien
Secrétaire du Ministère	Philippe Vaillancourt
Sous-ministre adjoint aux Opérations	Michel Archambault
Sous-ministre adjoint au Développement	Michel Carpentier
Directeur général de l'Administration	Maurice Mathieu

La Direction et le soutien administratif

Le Cabinet du ministre

Le mandat du ministre est de diriger le ministère du Tourisme et d'en assumer la responsabilité devant le Conseil des ministres, l'Assemblée nationale et les divers organismes centraux du gouvernement du Québec.

Pour sa part, le personnel du Cabinet conseille le ministre dans les dossiers qui relèvent de sa juridiction et assure la liaison avec les diverses unités administratives du Ministère de même qu'avec les organismes qui relèvent du ministre.

Le Conseil québécois du tourisme

Le Conseil québécois du tourisme, organisme consultatif et autonome institué par la Loi sur le ministère du Tourisme, est composé de douze membres. Il a pour mandat d'entreprendre des études et des recherches, d'exprimer des opinions et de renseigner périodiquement le ministre sur l'état et les besoins du tourisme.

Au cours de l'exercice 1985-1986, le Conseil a étudié les réactions des associations touristiques régionales et sectorielles au document *Le tourisme au Québec: bilan et perspectives d'action 1985-1988.* Le Conseil a remis son avis au ministre. Cet avis comportait 36 recommandations sous 4 chapitres: le produit, le marché, les structures et la formation.

Les six priorités de l'avis sont:

- un seul ministère responsable de l'ensemble du tourisme;
- l'évaluation et l'harmonisation des programmes de formation;
- une réglementation adéquate en hôtellerie;
- l'organisation d'un forum/sommet économique annuel sur le tourisme;
- la signalisation routière et touristique;
- l'inventaire, l'organisation et la promotion du produit touristique.

À la suite d'une demande du ministre, et après avoir rencontré des représentants de l'Université du Québec à Montréal et de l'École des hautes études commerciales, les membres du Conseil ont examiné le projet de programme universitaire en gestion hôtelière et en service alimentaire de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec. Le Conseil a remis son avis au ministre.

Plusieurs sujets d'intérêt particulier ont retenu l'attention des membres du Conseil au cours de leurs réunions mensuelles. Des comités ont été formés afin d'étudier des questions spécifiques:

- le Comité sur le tourisme hivernal;
- le Comité sur la sensibilisation à l'industrie touristique;
- le Comité sur les grossistes réceptifs .

Les membres du Conseil ont, en outre, recommandé au ministre au cours de l'exercice 1985-1986:

- la publication d'un bilan annuel du Ministère;
- la publication de l'avis sur *Le tourisme au Québec: bilan et perspectives d'action 1985-1988*;
- la réalisation du projet d'implantation du système informatisé de renseignements et de réservations d'hébergement en tenant compte des intérêts du réseau de distribution traditionnel;
- la participation du Ministère à l'organisation des premières assises générales du tourisme pour l'automne 1986;
- une enquête sur les faits entourant la situation de Réceptour et sur la politique du Ministère à l'endroit des grossistes réceptifs.

Le Comité consultatif sur l'hôtellerie, la restauration et le tourisme

Formé en 1984, le Comité consultatif sur l'hôtellerie, la restauration et le tourisme, composé de représentants des employés et des employeurs des secteurs de la restauration et de l'hôtellerie, avait le mandat de faire l'analyse en profondeur des deux questions suivantes:

le développement économique de la restauration et de l'hôtellerie en regard:

- de son caractère concurrentiel;
- de la rentabilité de ses entreprises;
- de la qualité du produit touristique et de sa mise en marché interne et externe;
- du niveau d'emploi.

la reconnaissance du statut des travailleurs de ces secteurs en regard:

— des qualifications professionnelles;

— de la formation professionnelle, tant sur le plan technique que sur le plan de l'accueil et de la promotion touristique;

— de la sécurité du revenu non légiférée (assurance collective, salaire, santé, vie).

Le Comité consultatif, dont le mandat a pris fin le 30 janvier 1986, a remis son rapport au ministre du Tourisme.

Le Bureau du sous-ministre et le Secrétariat du Ministère

Le Bureau du sous-ministre a pour mandat de coordonner les stratégies relatives à l'établissement d'actions prioritaires pour le Ministère et d'élaborer des orientations et des mesures en matière de tourisme. Il assure, avec les sous-ministres adjoints, la coordination des activités du Ministère ainsi que le traitement de divers dossiers non prévus dans la programmation régulière.

Le Secrétariat, quant à lui, assure l'organisation et le suivi des réunions avec le ministre et des comités de gestion, coordonne les relations avec les organismes centraux et maintient la liaison entre les diverses unités administratives et le Cabinet du ministre. Il assume, de plus, la responsabilité de la coopération internationale et la relation institutionnelle avec les Associations touristiques régionales.

La Direction des communications

La Direction des communications a pour mission de faire connaître le Ministère, ses politiques, ses programmes et les actions de ses agents. Elle doit de plus assurer et coordonner les activités de communication afin de les rendre cohérentes et conformes aux grandes orientations du Ministère.

Au cours de sa première année d'existence, la Direction, dont les effectifs sont répartis entre Québec et Montréal, a mis en place les premiers éléments de communication interne: une revue de presse hebdomadaire et un journal interne mensuel.

La Direction a également été appelée à organiser un certain nombre de conférences de presse afin de faire connaître les éléments du programme d'action du Ministère. En plus de maintenir un système de communiqués pour faire connaître les aides gouvernementales aux entreprises qui profitent des programmes du Ministère, la Direction a assumé la rédaction de messages, de communiqués, d'articles et fait publier des brochures, des rapports et des listes.

Elle a aussi participé activement à la première présentation des Grands prix du tourisme et avait la responsabilité des relations publiques du quatrième salon Vacances Québec.

Le bureau de Québec a fait l'acquisition d'appareils audio-visuels afin de répondre aux nombreuses demandes des employés du Ministère.

Enfin, la Direction des communications assure le service de renseignements généraux à raison de plus d'une trentaine d'appels par jour.

La Direction générale de l'administration

La Direction générale de l'administration apporte le support requis par le Ministère pour la gestion des ressources humaines, financières et matérielles. Son mandat est assuré par:

— la Direction des ressources humaines;

— la Direction des ressources financières;

— le Service des ressources matérielles.

La Direction des ressources humaines

La Direction des ressources humaines voit à la gestion des ressources humaines. Elle est responsable, entre autres, de l'évaluation et de la dotation des emplois, de l'élaboration et de l'application des plans de développement, des programmes d'accueil et d'égalité en emploi, des départs volontaires et de l'administration des conventions collectives.

Amorcé avec la création du Ministère, le processus de mise en place de la Direction s'est graduellement consolidé au cours de l'exercice. Les activités de planification, de gestion opérationnelle et de fonctionnement ont succédé aux activités d'organisation et d'implantation.

Ainsi, le dossier de la gestion des cadres a été la première préoccupation de la Direction. Pratiquement terminée, cette opération a permis de désigner et de titulariser les principaux répondants du Ministère.

Afin de permettre aux gestionnaires d'avoir en main un inventaire continu de leur personnel et pour mieux canaliser la ressource humaine, la Direction a établi un système de contrôle des effectifs. À cela s'ajoutent un fichier des descriptions d'emploi et un mécanisme de dotation des emplois établi en tenant compte des politiques d'égalité en emploi et des plans de carrière de la fonction publique.

Grâce à ses services opérationnels et d'informatique responsables de la gestion de la paye et des bénéfices du personnel, la Direction peut compter sur un support technique et une banque de données sur la gestion des traitements et des avantages sociaux.

Enfin, au cours de l'exercice, la Direction a été appelée à implanter des politiques et des programmes initiés par les organismes centraux tels la politique sur les départs assistés et les programmes de santé et de sécurité au travail.

La Direction des ressources financières

La Direction des ressources financières, mise en place à la création du Ministère, a le mandat de fournir assistance et conseil à la Direction du Ministère, aux gestionnaires et aux employés en fournissant les services opérationnels et les services-conseils en matière de gestion des ressources financières, notamment dans les secteurs de la programmation, du développement et du contrôle des opérations budgétaires.

En plus d'avoir assuré la transition du Secrétariat administratif en Direction des ressources financières, elle a instauré plusieurs activités non assumées en début d'exercice. Parmi celles-ci, mentionnons:

- l'établissement d'un protocole d'entente sur la gestion financière;
- l'élaboration et la mise en application graduelle d'un plan de gestion financière;
- l'élaboration et l'opérationnalisation d'un système de contrôle des revenus et des dépenses;
- l'établissement de processus de cheminement de certains documents administratifs tels: C.T., décrets, contrats, subventions, etc.;
- la production d'un rapport budgétaire mensuel pour l'ensemble du Ministère;
- la responsabilité des opérations auprès du Service de la qualité et des fichiers des fournisseurs;
- la mise sur pied d'un contrôle budgétaire relatif aux traitements;
- la préparation et la coordination des recours au fonds consolidé du revenu;
- l'élaboration d'un guide traitant du rôle des organismes centraux, des phases du cycle budgétaire et des grandes étapes opérationnelles de la gestion financière et la mise sur pied de séances d'information auprès des gestionnaires du Ministère;
- la préparation et la coordination des documents relatifs à l'étude des crédits.

Le Service des ressources matérielles

Le Service des ressources matérielles voit à l'aménagement et à la gestion des locaux du Ministère ainsi qu'à l'approvisionnement en fournitures et en équipement.

L'aménagement

Le Service des ressources matérielles a eu la responsabilité, au cours de l'exercice, de la construction de deux maisons du Tourisme: l'une à Dégelis et l'autre à Stanstead.

Il a également travaillé sur deux dossiers majeurs: le regroupement de la presque totalité des effectifs du Ministère à Montréal, sous un même toit à Place Victoria, et le déménagement du Service de l'accueil et des renseignements touristiques et de la Direction du crédit touristique à Place Québec.

Il a également traité plusieurs dossiers de réaménagement, notamment: la Direction générale de l'administration à Place Québec, les maisons du Tourisme à Québec et à Montréal, la Direction des communications à Québec et à Montréal, et la téléphonie à Montréal.

Enfin, le Service a participé au dossier d'aménagement du Centre d'accueil et de renseignements international de Montréal (C.A.R.I.M.) et a fourni l'expertise pour la construction de kiosques touristiques par les Associations touristiques régionales.

L'approvisionnement

Le Service des ressources matérielles a procédé à l'approvisionnement du Ministère en fournitures, équipement et ameublement. Il a notamment initié l'implantation de la bureautique à l'intérieur du Ministère.

Le Service a, par ailleurs, introduit la décentralisation en matière d'approvisionnement dans le but de rendre les gestionnaires plus imputables et plus conscients du fonctionnement de leur unité administrative.

La promotion et le développement du tourisme

La Direction générale des opérations

La Direction planifie, organise, dirige et contrôle l'ensemble des activités ayant pour but la promotion du produit touristique ainsi que le maintien et l'amélioration de l'infrastructure touristique. Son mandat est assuré par:

— la Direction du marketing;

— la Direction du crédit touristique;

— la Direction des services aux entreprises touristiques.

La Direction du marketing

Le mandat de la Direction du marketing couvre trois champs d'activité:

— la commercialisation;

— la promotion;

— l'accueil et les renseignements touristiques.

De concert avec les Associations touristiques régionales et les principaux intervenants touristiques, la Direction a élaboré un plan de marketing pour les années 1984 à 1987 afin d'orienter les actions en fonction des besoins de l'industrie touristique.

Pour l'exercice 1985-1986, la Direction s'est vue octroyer un budget de 16,8 millions.

Le Service de la commercialisation

À l'intérieur de la Direction du marketing, le Service de la commercialisation a pour fonctions essentielles de rechercher, d'identifier ou de créer des opportunités d'affaires intéressantes pour l'industrie touristique québécoise.

Les marchés sur lesquels il intervient activement sont, en plus du Québec, l'Ontario, les États-Unis, la France, la Grande-Bretagne, la République fédérale d'Allemagne et le Japon.

Tourisme Québec a des conseillers dans les villes suivantes:

— Atlanta

— Boston

— Chicago

— Düsseldorf

— Londres

— Los Angeles

— Montréal

— New York

— Paris

— Tokyo

— Toronto

— Washington

Les conseillers en tourisme sollicitent activement les acheteurs susceptibles de générer un accroissement du tourisme au Québec. Au cours de l'exercice écoulé, l'effort principal a porté sur l'amélioration des services offerts à l'ensemble des vendeurs québécois qui se regroupent dans les Associations touristiques régionales (A.T.R.). Ensemble, ils offrent une gamme de produits ou de services très étendue dont les principaux éléments sont:

— le tourisme d'agrément

— le tourisme hivernal
  - le ski
  - la motoneige

— le tourisme d'affaires
  - les congrès
  - les réunions de compagnies
  - les voyages-motivation

— le tourisme de plein air
  - la chasse
  - la pêche
  - le plein air (général)

Les bourses de voyage

Tourisme Québec a piloté quelque 260 vendeurs québécois à quelque 15 bourses et foires de voyages au Québec et à l'étranger afin de générer des contacts d'affaires avec quelque 3 800 acheteurs du produit québécois.

Les plus importantes de ces bourses et foires sont:

Nom de l'activité	Date	Lieu
— Rendez-vous Canada	mai 1985	Edmonton
— Institut des directeurs d'associations (I.D.A.)	août 1985	Calgary
— American Society Association Executives (A.S.A.E.)	août 1985	Chicago
— Incentive Travel Meeting Executives (I.T.M.E.)	septembre 1985	Chicago
— Life Insurance Marketing Research Association (L.I.M.R.A.)	octobre 1985	Toronto
— Québec Ski Venture	octobre 1985	Boston et Hartford
— Québec Ski Day	novembre 1985	Toronto
— American Bus Association	décembre 1985	Reno, Nevada
— National Tour Association	décembre 1985	Kansas
— Québec Day (congrès)	décembre 1985	Chicago
— Québec Day (congrès)	février 1986	Toronto
— Québec Day (congrès)	mars 1986	Washington

Quant au marché intra-Québec, le Service y a réalisé plusieurs activités dont la principale est très certainement la préouverture du salon Vacances Québec tenue en avril 1985 au Palais des congrès de Montréal. Profitant de la mise sur pied de ce salon destiné à l'ensemble des consommateurs montréalais, le Service a réuni, lors d'une journée de préouverture, deux clientèles distinctes. D'une part, 450 chefs de groupe (directeurs de clubs sociaux) susceptibles d'organiser des voyages au Québec et, d'autre part, 300 agents de voyages de l'industrie touristique montréalaise invités à venir rencontrer sur place plus de 150 fournisseurs différents de l'ensemble des régions du Québec.

Les tournées de familiarisation

Plus d'une trentaine de missions de prospection de type tournées de familiarisation furent offertes aux acheteurs étrangers afin de les familiariser avec le produit touristique québécois.

On dénombre en cours d'année quelque 625 acheteurs, influenceurs et multiplicateurs de toutes sortes qui ont ainsi testé le produit québécois à des fins de constitution de forfaits dans les régions touristiques.

Les programmes d'aide financière

Le programme d'aide *Promotion coopérative* vise à augmenter les ventes de forfaits existants ou à faciliter le lancement de nouveaux forfaits. Dans ce but, 50 grossistes ou réceptifs ont bénéficié d'une aide totalisant 666 000 $ pour la promotion de quelque 150 forfaits.

Pour sa part, le programme *Aide aux congrès* vise à attirer les congrès canadiens au Québec. Il contient de plus un second volet, supporté quant à lui par l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique, dont le but est de promouvoir, prospecter et solliciter des congrès internationaux à destination de Montréal et de Québec. En vertu de ce programme, une somme de 82 000 $ a permis d'initier des actions auprès d'associations ayant choisi ou étant susceptibles de choisir le Québec pour y tenir leur congrès.

Le Service de la promotion

Les mandats dévolus au Service de la promotion portent sur trois aspects:

— la mise en oeuvre de programmes de publicité commerciale dirigés vers des marchés et des clientèles cibles afin de maintenir et renforcer le positionnement du Québec comme destination touristique;

— la coordination d'activités de relations publiques auprès des journalistes et des leaders d'opinion afin d'accroître l'impact des efforts promotionnels par l'obtention d'une publicité gratuite et favorable au Québec;

— la production de documents écrits et audiovisuels afin de mettre en valeur toutes les facettes des différents produits touristiques québécois.

La publicité

Le Service de la promotion a mené sur les marchés hors Québec cinq campagnes publicitaires.

Sous le thème *«Come say Bonjour»*, une première campagne agrément été s'adressait aux marchés ontarien et américain et visait à positionner le Québec comme une destination unique, dynamique et hospitalière. Cette campagne a suscité plus de 90 000 demandes de renseignements grâce à la publication d'un numéro de téléphone et l'utilisation de coupons-réponses. Une deuxième campagne,*«Québec ...porte d'entrée de l'Amérique du Nord»*, a été conduite en France au printemps 1985.

La campagne ski, *«Québec ...skiing à la française»*, a connu un rendement supérieur de 230 % à celui de l'année précédente. En plus de la publicité imprimée, l'ajout d'un coupon-réponse et l'offre d'un objet promotionnel ont concouru au succès de cette campagne. La diffusion de publicité dans des magazines type «life style» et dans des revues spécialisées a permis d'élargir la clientèle.

La campagne motoneige, *«Québec ...the ultimate snowmobiling experience/Come say Bonjour»*, a été menée au Canada et aux États-Unis par le biais de publications spécialisées. L'ajout d'un coupon-réponse a généré près de 10 000 demandes de renseignements, soit une augmentation de 285 % par rapport à l'année précédente.

Pour sa part, la campagne congrès, *«If you don't have a clue where to meet next, here's a couple of dozen»*, diffusée dans les revues spécialisées des marchés canadien et américain, a permis de positionner les villes de Québec et de Montréal auprès des décideurs de congrès. Elle a, en outre, mérité le prix Anik de Tourism Industry Association of Canada.

Le Service de la promotion a également mené deux campagnes publicitaires au Québec, prioritairement sur les marchés de Montréal et de Québec.

Une première campagne *«agrément été»* invitait, sous cinq thèmes, les Québécois à découvrir le Québec en effectuant de courts séjours dans les différentes régions.

Une seconde campagne *«hospitalité»* comportait trois volets et se voulait la réponse à l'invitation *«Come say Bonjour»* lancée aux Ontariens et aux Américains. Le premier volet, sous le thème *«Prends donc l'temps ...»*, invitait les Québécois à renforcer leur comportement chaleureux et accueillant envers les touristes. Le deuxième volet, pour sa part, réalisé de concert avec le secteur privé de l'industrie touristique, invitait les employés de l'hôtellerie et de la restauration à recevoir les touristes par le *«Bonjour»*. Près de 900 établissements de Montréal et de Québec ont participé à ce programme. À cette fin, des éléments promotionnels véhiculant cette thématique leur furent distribués. Le troisième volet s'adressait aux touristes mêmes. Pour eux, le *«Bonjour»* fut repris aux postes frontières, dans les bureaux de renseignements touristiques et par des moyens de promotion tels des ballons, des sacs, des décalques.

En complément à ces campagnes publicitaires, le programme de publicité coopérative a été reconduit afin de permettre aux intervenants touristiques de se regrouper pour annoncer leurs produits auprès de clientèles cibles. Le Ministère défraie le tiers de cette publicité au Québec et la moitié à l'extérieur du Québec.

Les relations publiques

Le Service de la promotion a accueilli 821 journalistes qui ont visité la majorité des régions touristiques. Cette activité a permis d'obtenir des retombées publicitaires de l'ordre de 5 millions.

Afin d'obtenir une couverture de presse favorable au Québec, le Service s'est associé à la tenue d'événements spéciaux en fournissant des prestations au niveau de l'accueil (réceptions, kiosques d'information, documentation). À titre d'exemples, mentionnons les expositions Picasso, Ramsès, le Grand Prix Labatt du Canada, les Internationaux Player's de tennis, le Festival des films du monde et la Coupe du monde de ski alpin.

En collaboration avec les intervenants québécois, le Service a participé à 24 expositions au Québec, en Ontario et aux États-Unis. La priorité a été accordée aux expositions reliées au ski, au plein air, à la chasse et à la pêche.

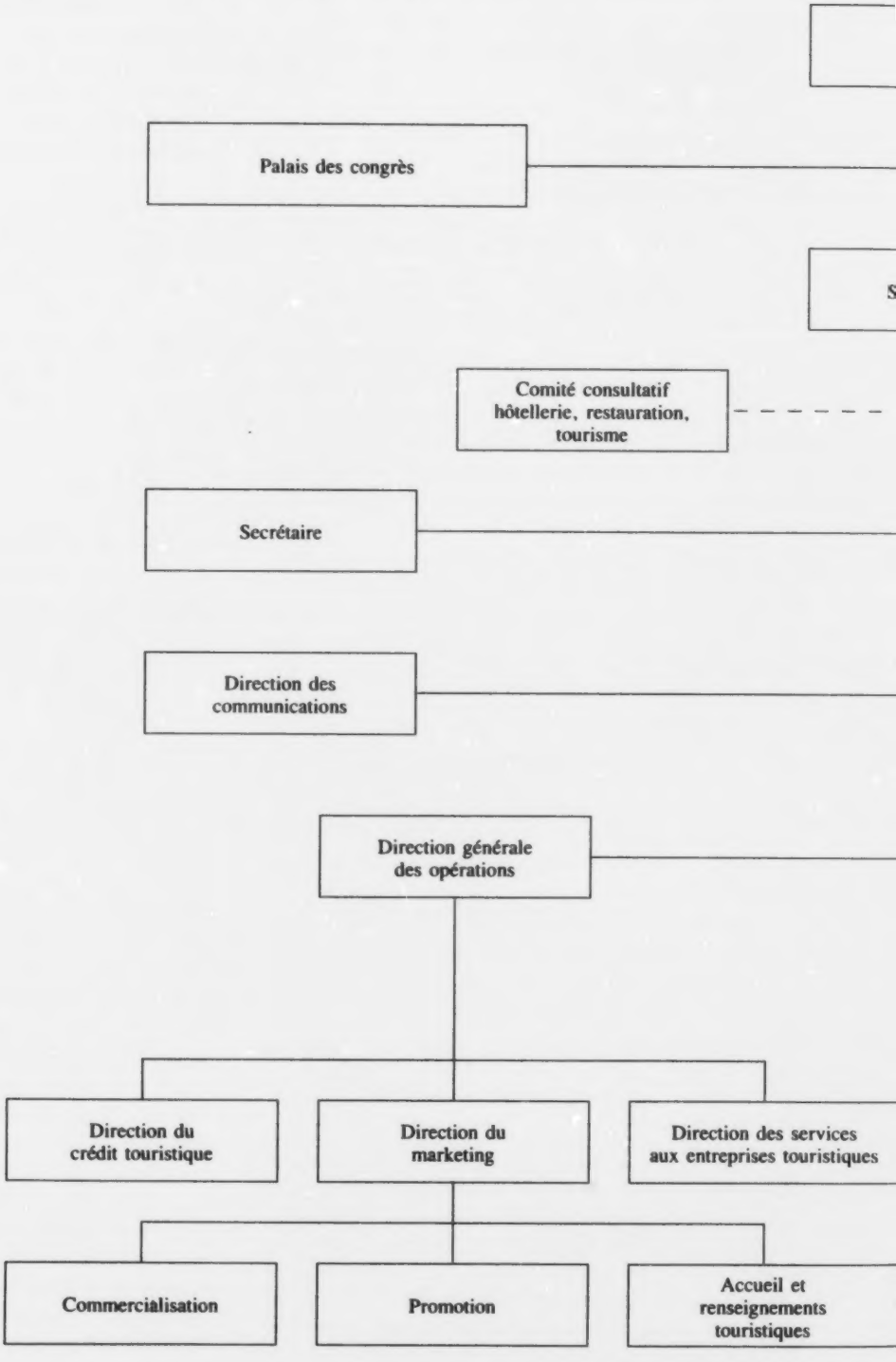
Le programme de promotion des événements touristiques a permis au Ministère, en défrayant une partie des coûts, de participer à la promotion de 20 événements majeurs susceptibles d'attirer bon nombre de touristes de l'extérieur du Québec.

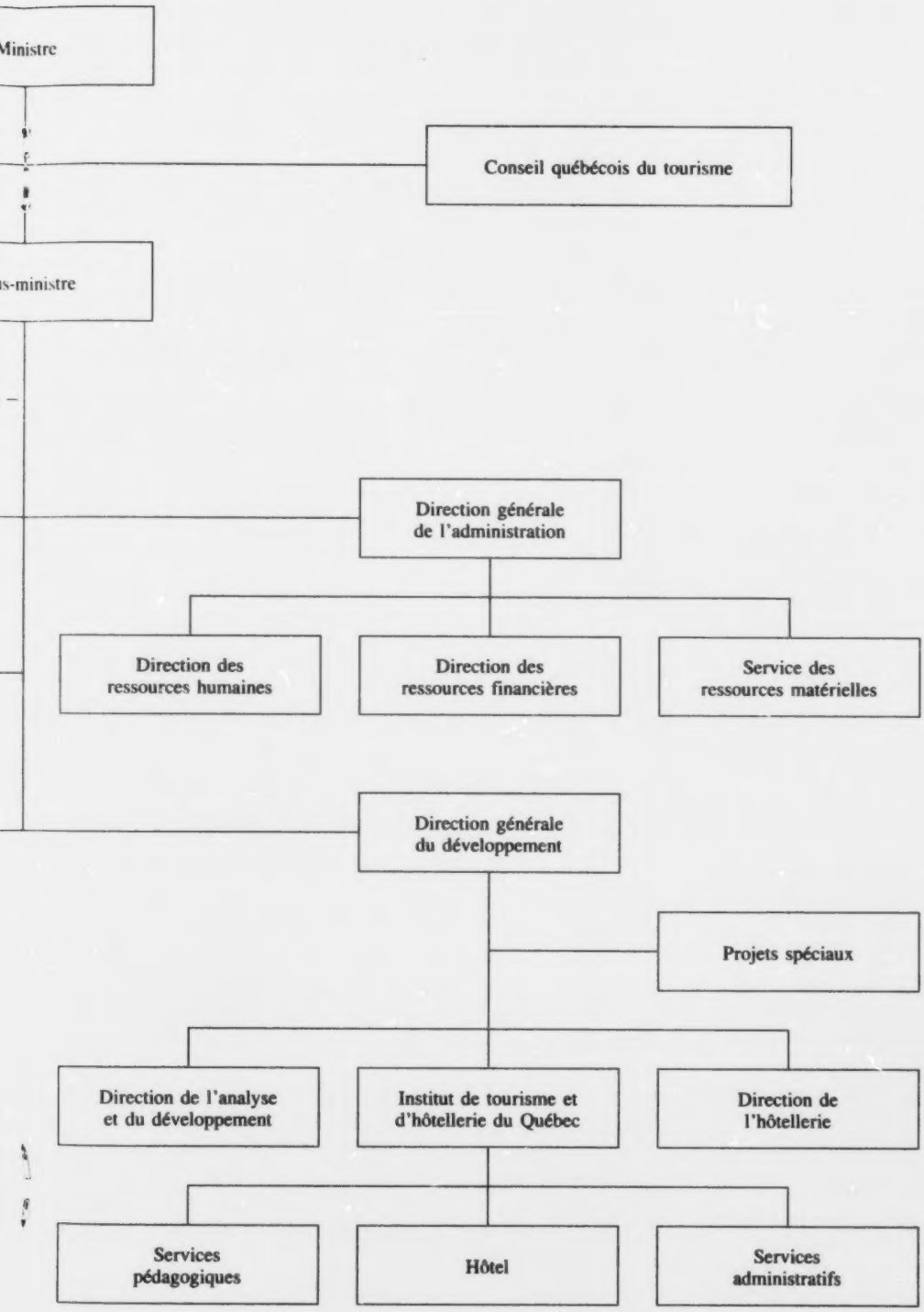
Enfin, grâce à une association avec les réseaux Télémédia, Télémétropole et Radio-Québec, la promotion d'attractions et d'événements touristiques auprès de la population québécoise a été rendue possible.

L'édition

Le Service de la promotion a poursuivi, au cours de l'exercice écoulé, son programme d'édition afin d'appuyer les efforts de commercialisation et de promotion du produit touristique. La production de 80 imprimés de nature informative et promotionnelle a donné lieu à un tirage total de 7 626 360 exemplaires. À cela s'ajoute la production de 150 éléments promotionnels réalisés dans le cadre d'une trentaine d'événements.

L'organigramme du ministère du Tourisme




Ministre
Conseil québécois du tourisme
s-ministre
Direction générale de l'administration
Direction des ressources humaines
Direction des ressources financières
Service des ressources matérielles
Direction générale du développement
Projets spéciaux
Direction de l'analyse et du développement
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Direction de l'hôtellerie
Services pédagogiques
Hôtel
Services administratifs

Le Service a, de plus, grâce à son programme d'aide à l'édition, supporté financièrement 67 projets d'édition soumis par les Associations touristiques régionales.

Grâce à sa photothèque, le Service a effectué 565 prêts de documents photographiques et audiovisuels au cours de l'exercice écoulé. Au total, 12 987 documents ont ainsi été transmis tant à des usagers internes qu'à des usagers externes. Pour répondre aux besoins générés par les campagnes publicitaires et les publications, on a acquis 2 000 nouveaux documents photographiques qui s'ajoutent aux 50 000 déjà disponibles.

Le Service de l'accueil et des renseignements touristiques

Le Service a le mandat d'offrir aux touristes l'accueil et les renseignements adéquats. Ses principales activités sont reliées à:

- l'exploitation de huit Maisons du Tourisme, permanentes ou saisonnières, où se sont présentées, au cours de l'exercice écoulé, 750 000 personnes;
- l'opération d'un central téléphonique couvrant tout l'Est de l'Amérique du Nord et vers lequel 250 000 appels ont été acheminés;
- un service de correspondance qui a donné suite à 30 000 demandes écrites de renseignements;
- la distribution de sept millions d'exemplaires de publications touristiques produites par le Ministère;
- l'émission de permis d'opération aux bureaux d'information touristique.

Le Service gère de plus des programmes d'aide financière et technique afin de permettre aux Associations touristiques d'améliorer la qualité de l'accueil dans leur région. Ceci a donné lieu notamment à:

- la production de neuf guides touristiques régionaux présentant toute l'information requise pour la préparation et la réalisation d'un voyage;
- l'opération par les Associations touristiques régionales de systèmes manuels de réservations d'hébergement;
- l'implantation de la Maison régionale du Tourisme de la Gaspésie sise à Sainte-Flavie;
- la signature d'ententes permettant l'ouverture en mai 1987 du Centre d'accueil et de renseignements international de Montréal (C.A.R.I.M.), au coût de 8,8 millions, financé par les trois gouvernements.

Le Service a également réalisé des recherches et des études ou conclu des ententes avec d'autres organismes dans le cadre du développement et de la mise en place de projets dans les domaines suivants:

- la signalisation du produit touristique sur le réseau routier;
- la diffusion de renseignements touristiques dans les haltes routières par le biais de panneaux d'information;
- un système informatisé de renseignements touristiques et de réservations.

La Direction du crédit touristique

La Direction du crédit touristique informe et conseille les requérants de demandes d'aide financière soumises en vertu de la Loi sur l'aide au développement touristique, en détermine l'admissibilité et recommande le montant et la forme de l'aide financière allouée. Elle participe également à la recommandation de l'aide financière pour les projets touristiques moteurs (hébergement) dans le cadre de l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique.

De plus, à la demande de la Société de développement industriel du Québec, la Direction est appelée à donner des avis sectoriels dans le cadre de programmes tels que *Prêt à la capitalisation, Financement des entreprises* et *Bourses d'affaires.*

En vertu du programme d'*Aide au développement touristique*, la Direction a reçu au cours de l'exercice 196 demandes d'aide financière auxquelles on doit ajouter 52 demandes reportées de l'exercice précédent, pour un total de 248. De ce nombre, 113 demandes ont été autorisées par le Ministère et transmises à la Société de développement industriel du Québec, 32 étaient refusées et 45 ont été retirées par les requérants. Il reste présentement 58 dossiers à l'étude.

Le total des aides autorisées s'élève à 13 949 536 $ en faveur de 90 entreprises qui ont fait des investissements de 75 771 111 $.

Dans le cadre du programme *Prêt de capitalisation*, la Direction a reçu 16 demandes d'avis sectoriel. De ce nombre, 11 demandes furent acceptées, deux retirées par les requérants alors que 3 sont encore à l'étude.

En ce qui a trait au programme de *Financement des entreprises*, la Direction a reçu 34 demandes d'avis sectoriel. Trente et un dossiers furent acceptés tandis que trois furent retirés par les requérants.

La Direction des services aux entreprises touristiques

La Direction des services aux entreprises touristiques a pour mandat de servir de guichet d'entrée aux nombreuses demandes d'information, d'aide financière ou technique formulées directement dans les divers services du Ministère par les entreprises touristiques.

Elle a également pour mission d'informer les entreprises touristiques des nombreux programmes gouvernementaux d'aide financière ou technique à leur disposition, particulièrement ceux du Ministère, et leur en démontrer les avantages. Enfin, elle doit, lorsque nécessaire, suggérer des modifications aux programmes d'aide existants ou encore la mise sur pied de nouveaux programmes.

La Direction générale du développement

La Direction générale du développement élabore et propose des politiques en matière de tourisme. Elle analyse les activités et les orientations de l'État et des organismes publics, lorsqu'elles peuvent avoir une incidence sur l'industrie touristique, et fait ses recommandations.

La Direction des projets spéciaux

La Direction apporte le support requis à la Direction générale du développement sur des dossiers spéciaux.

En pratique, cela se traduit par deux mandats distincts. La Direction assure et coordonne la représentation du Ministère à l'*Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique*. Elle doit, de plus, analyser les projets touristiques moteurs à caractère public ou les projets d'infrastructures susceptibles de générer des investissements touristiques privés en périphérie et en assurer le suivi.

L'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique

Signée en janvier 1985, l'Entente, d'une durée de cinq ans, dispose de 100 millions. Un comité de gestion formé de trois représentants du gouvernement du Canada et de trois représentants du gouvernement du Québec fait les recommandations sur les projets soumis. La représentation québécoise est assurée par le secrétariat aux Affaires intergouvernementales canadiennes, le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche et le ministère du Tourisme.

La Direction des projets spéciaux a collaboré avec le Comité de gestion de l'Entente à la définition des critères et des procédures d'intervention.

L'analyse des projets soumis à l'Entente, sous la responsabilité sectorielle du ministère du Tourisme, est partagée entre plusieurs directions. La Direction des projets spéciaux assume le rôle de coordonnateur et de porte-parole et se réserve de plus l'analyse des projets moteurs à caractère public. Les dossiers relatifs au développement des marchés relèvent de la Direction du marketing, ceux des projets touristiques moteurs privés sont traités par la Direction du crédit touristique et ceux liés aux études de faisabilité et aux plans de développement sont traités par la Direction de l'analyse et du développement.

Répartition des coûts (millions $)

Description des programmes	Coût total estimatif	Canada	Québec	Responsable sectoriel pour le Québec
Développement des marchés touristiques	12,0	6,0	6,0	M.TO
Dévoloppement des stations touristiques de ski alpin	35,0	17,5	17,5	M.L.C.P.
Projets touristiques moteurs privés ou publics	50,0	25,0	25,0	M.TO en collaboration avec la S.D.I pour les projets spéciaux
Études de faisabilité et plans de développement	2,0	1,0	1,0	M.TO
Administration de l'Entente	1,0	5,0	5,0	M.TO
Total	**100,0**	**50,0**	**50,0**	

Projets acceptés en 1985-1986 dans le cadre de l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique

Programmes	Nombre de projets acceptés	Engagements totaux de l'Entente 000 $	Engagements du Québec M.L.C.P. 000 $	M.TO 000 $	S.D.I. 000 $
Développement des marchés touristiques	6	836		418	
Développement des stations touristique de ski alpin	7	13 686	6 843		
Projets touristiques moteurs privés	7	4 216			2 108
Projets touristiques moteurs publics	2	16 600		8 300	
Études de faisabilité et plans de développement	5	385		192,5	
Administration	4	175		87,5	
Total	**31**	**35 898**	**6 843**	**8 998**	**2 108**

Les projets spéciaux

On entend par projet spécial, une intervention pour soutenir la réalisation d'un projet d'investissement jugé important par le Ministère et qui ne peut se faire dans le cadre de programmes réguliers ou normés. Il s'agit le plus souvent de projets d'investissement à caractère public dans l'infrastructure touristique. Leur financement peut être assuré ou non par *l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique.*

Le rôle de la Direction des projets spéciaux est de:

— déterminer et négocier avec les intervenants la nature et le niveau de l'intervention;

— proposer des formules de financement;

— préparer les recommandations;

— suivre le cheminement décisionnel;

— préparer les protocoles d'entente avec les intervenants;

— voir au suivi d'exécution et aux recommandations de paiement.

Au cours de l'exercice 1985-1986, quatre projets ont fait l'objet d'engagements financiers pour un montant total de 13 205 000 $.

Il faut noter l'importance accordée au développement de la station touristique internationale Magog-Orford faisant ainsi suite aux engagements pris lors de la Conférence socio-économique de l'Estrie. Les projets *Tête du lac Memphrémagog* et *Égout du mont Orford* en sont l'expression.

Projets spéciaux acceptés en 1985-1986

Nom du projet	Nature	Subvention engagée 000 $	Investissement direct relié 000 $	Maître d'oeuvre et bénéficiaire
C.A.R.I.M.	Centre d'accueil et de renseignements international de Montréal	6 600 *	8 800	Ville de Montréal
Tête du lac Memphrémagog	Parc Littoral, plage et promenade	3 900	10 400	Ville de Magog
Égout du mont Orford	Égout pour station mont Orford	2 540	2 825	Canton Orford
Rue du quai, Percé	Infrastructures pour centre touristique et commercial	165	1 000	Placements Gilles Jean inc.
Total		**13 205**	**23 025**	

* Le projet C.A.R.I.M. est subventionné dans le cadre de l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique. Le gouvernement du Canada remboursera au gouvernement du Québec un montant de 3 300 000 $ sur l'aide engagée de 6 600 000 $.

La Direction de l'analyse et du développement

Le mandat de la Direction de l'analyse et du développement consiste à :

— concevoir, planifier et évaluer les politiques et les programmes de développement touristique du Ministère;

— assurer le développement du produit touristique en concertation avec les partenaires régionaux et gouvernementaux;

— produire et faire l'analyse des indicateurs de performance du secteur touristique.

La conception, la planification et l'évaluation des politiques et des programmes

Les réalisations de la Direction en regard de ce secteur d'activité se situent dans la double perspective de la création du Ministère et de la mise en oeuvre de l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique. Ces deux événements ont eu pour conséquence un accroissement significatif des tâches et des ressources reliées au développement du produit touristique québécois qui se sont traduites notamment par un besoin pressant de planification et de mécanismes administratifs propres à assurer la cohérence des interlocuteurs.

La Direction a réalisé divers documents d'orientation et de planification dans le but de fournir au Ministère les éléments de connaissance nécessaires à l'intégration, à la coordination et à l'harmonisation de ses activités à moyen et à long terme.

La Direction a de plus procédé à la normalisation du programme d'aide à la réalisation de projets d'études de faisabilité soumis dans le cadre de l'Entente, à l'aide de critères de recevabilité, d'une grille d'analyse et de cheminement de dossier afin de faciliter la prise de décision.

La Direction a proposé et fait adopter un cadre d'évaluation des campagnes publicitaires du Ministère. Ce cadre définit les critères et les conditions de base à respecter pour chaque évaluation de campagne et les éléments de mesure à utiliser. Il établit, en outre, la procédure à suivre entre les directions concernées et les exigences requises de la part des firmes soumissionnaires. C'est dans ce cadre que la Direction a fait effectuer, à la demande de la Direction du marketing, un sondage afin d'évaluer l'impact de la campagne publicitaire agrément été menée au Québec à l'été 1985.

Le développement touristique régional et sectoriel

Le développement régional

Afin d'harmoniser les actions de développement de l'offre touristique régionale, la Direction de l'analyse et du développement a maintenu des relations plus étroites en région, particulièrement avec les Associations touristiques régionales.

La Direction a participé de façon active aux deux réunions convoquées par le Ministère, regroupant les Associations touristiques régionales.

En collaboration avec les Associations touristiques régionales, la Direction a contribué techniquement et financièrement à la mise en oeuvre des plans de développement touristique des régions suivantes:

— Abitibi-Témiscamingue;

— Charlevoix;

— Coeur-du-Québec;

— Laurentides;

— Montérégie;

— Pays-de-l'Érable;

— Saguenay — Lac-Saint-Jean — Chibougamau.

Afin d'assurer le développement harmonieux de l'offre touristique régionale en fonction des objectifs généraux du Ministère, la Direction a supervisé, grâce à son équipe de développement régional, huit études de faisabilité et de rentabilité.

Elle a participé à des mini-sommets régionaux, tels ceux des MRC de l'Or Blanc et de l'Islet en plus d'être associée à la préparation de documents pour les sommets des Laurentides et de l'Outaouais.

Enfin, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme, elle a soumis les orientations du Ministère à 59 municipalités régionales de comté.

Le développement sectoriel

La Direction de l'analyse et du développement a la responsabilité de suivre l'évolution de chaque secteur ou sous-secteur touristique afin d'en dégager les possibilités de développement et les orientations pour le Québec. Ces secteurs se retrouvent tant au niveau des éléments attractifs (attraits naturels et culturels, activités récréatives) qu'au chapitre des éléments de support (services de restauration, d'hébergement, de transport, d'animation ou autres).

Dans le domaine du développement sectoriel, les activités de la Direction au cours de l'exercice s'inscrivaient concrètement à l'intérieur de grandes catégories:

— analyses sectorielles;

— études de faisabilité;

— études de marché;

— législation/réglementation, notamment la révision de la Loi sur l'hôtellerie et de ses règlements.

Ainsi, la Direction a produit, à la demande du Ministère et du secteur privé, des sources de références pour dix projets d'études ou autres.

La production et la diffusion de statistiques et d'indicateurs de performance

La Direction s'est efforcée de constituer des outils destinés à mieux cerner l'envergure du tourisme au Québec. À cette fin, elle a publié des documents fournissant des données de base :

— *Les voyages de plus de 24 heures des Québécois au Québec et à l'extérieur du Québec en 1984;*

— *Les voyages de plus de 24 heures des Canadiens des autres provinces au Québec en 1984;*

— *Le marché des Québécois skieurs alpins, skieurs de randonnée et motoneigistes durant l'hiver 1984-1985.*

De plus, la Direction publie *Le baromètre touristique*, un bulletin mensuel fournissant des indicateurs sur l'évolution de la situation touristique. Plus de deux cent cinquante intervenants touristiques sont abonnés à cette publication. La Direction a également publié un *Baromètre touristique spécial* faisant le bilan des activités touristiques pour l'année 1985.

La Direction a répondu également à plus de cinq cents demandes d'information statistique sur le tourisme québécois. Enfin, elle a pris une part active aux travaux du Comité national sur les données de base en tourisme. Ce comité a pour but de systématiser et d'uniformiser la production de données statistiques sur le tourisme au Canada.

La Direction de l'hôtellerie

La Direction de l'hôtellerie a le mandat d'assurer la gestion des actions nécessaires à l'application de la Loi sur l'hôtellerie. Elle a également la responsabilité de procéder à la classification des établissements hôteliers et de leur salle à manger.

En plus d'assumer les tâches reliées à son mandat, la Direction a effectué au cours de l'exercice la cueillette des données qui ont servi à la publication de deux répertoires, l'un sur les établissements hôteliers et un second sur le camping. Elle a également participé à des projets spéciaux directement reliés à son mandat. Ces dossiers sont:

— la révision de la Loi sur l'hôtellerie et de ses règlements;

— la révision du système de classification des établissements hôteliers;

— le projet de classification des restaurants;

— le projet de classification des terrains de camping;

— la classification des pourvoiries.

Les activités reliées au mandat de la Direction

La Loi sur l'hôtellerie

L'application de la Loi sur l'hôtellerie entraîne plusieurs tâches administratives dont voici les principales:

— l'émission et le renouvellement des permis;

— la perception des droits prescrits;

— la réception et l'enregistrement des déclarations annuelles des prix pour les établissements hôteliers et les campings;

— la publication et le contrôle des cartes de prix des chambres des établissements hôteliers;

— l'inspection des établissements hôteliers (4 500 en 1985-1986);

— la réponse aux plaintes;

— les poursuites dans les cas de dérogation à la loi (88 poursuites en 1985-1986);

— les échanges avec les différents ministères et organismes impliqués dans l'application des lois ayant une incidence sur la Loi sur l'hôtellerie.

La Loi sur l'hôtellerie établit les catégories d'établissements devant détenir un permis. Au 31 mars 1986, 1 879 établissements hôteliers, 12 188 restaurants et 697 campings détenaient un permis.

La classification des établissements hôteliers et de leur salle à manger

À partir de critères préétablis, la Direction de l'hôtellerie reprend annuellement la visite des établissements hôteliers et des salles à manger pour fin de classification.

Toutefois, des changements sont intervenus dans le processus conduisant à l'officialisation de la classification. En effet, depuis plusieurs années, la responsabilité décisionnelle d'officialiser la classification accordée à un établissement était confiée à un comité du Conseil du tourisme. Or, la loi créant le ministère

du Tourisme a institué un Conseil québécois du tourisme. Cet organisme a statué qu'il n'entrait pas dans son rôle de s'occuper d'un tel dossier.

Dans ce contexte, les autorités du Ministère ont décidé de créer un comité ad hoc d'officialisation en faisant appel aux personnalités du milieu touristique, de l'hôtellerie et de la restauration qui avaient déjà assumé ces fonctions pour le Conseil du tourisme, dans la forme qu'il avait avant la création du Ministère.

Ce comité s'est réuni à deux reprises: une première fois pour rendre les décisions et une seconde afin d'étudier les cas portés en appel par les exploitants.

Soixante-douze établissements ont été classifiés à la hausse alors que 84 l'ont été à la baisse. Par ailleurs, 33 salles à manger ont obtenu une classification supérieure tandis que 56 ont vu leur classement diminué.

Pour l'exercice 1985-1986, la classification s'établit ainsi:

— établissements hôteliers classifiés	1 883
— salles à manger classifiées	426

Les activités reliées aux projets spéciaux

La révision de la Loi sur l'hôtellerie et du règlement sur les établissements hôteliers et les restaurants

Au cours de l'année écoulée, un groupe de travail composé de fonctionnaires et d'hôteliers a reçu le mandat de formuler au Ministère des propositions relativement à la législation, à la réglementation et à la classification. Une mission fut effectuée en Ontario et dans les États américains limitrophes afin d'apprécier l'approche retenue par ces divers gouvernements. En janvier 1986, le Comité de gestion du Ministère approuvait les principes directeurs et le plan de travail devant guider la révision de la législation sur l'hôtellerie. Les principes directeurs retenus impliquent une étroite collaboration entre les principaux intervenants dans ce dossier: le ministère du Tourisme, le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche, les hôteliers, les restaurateurs, le Regroupement des organismes nationaux de loisir ainsi qu'avec d'autres ministères. Le nombre d'intervenants touchés par cette révision a fait en sorte qu'il a été impossible pour le comité de rester à l'intérieur de l'échéancier prévu.

La révision du système de classification des établissements hôteliers

Le groupe de travail précité a également eu le mandat de formuler au ministre les modifications à apporter au système de classification des établissements hôteliers. Les séances de travail et les rencontres avec les hôteliers ont permis d'identifier certains problèmes reliés au système actuel de classification et de préciser les attentes des hôteliers en cette matière. Il est ressorti clairement que la classification est une composante majeure du mandat de la Direction de l'hôtellerie et qu'elle constitue une attente du milieu hôtelier. Le dossier de la classification des établissements hôteliers devrait prendre beaucoup d'importance au cours des années à venir. Déjà amorcée, la révision des normes, des critères et des procédures de classification sera complétée au cours du prochain exercice.

Le projet de classification des restaurants

Ce projet remonte à 1973. À cette époque, une mission fut menée en France à ce sujet. Une méthode de classification fut alors développée et proposée aux autorités concernées. Cette méthode fut testée auprès de 50 établissements de restauration. La méthode proposée rencontre toutes les exigences de rigueur d'un tel système. Elle achoppe cependant à cause de son ampleur et des coûts d'application qu'elle entraînerait. Des développements sur cette question pourraient survenir au cours de la prochaine année.

Le projet de classification des terrains de camping

L'Association des terrains de camping et la Fédération québécoise de camping et de caravaning ont obtenu une subvention du Ministère afin d'effectuer auprès d'un échantillonnage de terrains de camping un test préalable de la méthodologie de classification proposée antérieurement. Il ressort, à la suite des résultats obtenus, que plusieurs ajustements s'imposent avant l'implantation d'un tel mécanisme. Le personnel de la Direction, en collaboration avec les organismes précités, travaille à la mise au point de la méthodologie.

La classification des pourvoiries

Le ministère du Tourisme et le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche ont confié le mandat suivant à l'Université du Québec à Trois-Rivières:

- l'établissement d'une méthode de classification pour les pourvoiries;
- la visite de l'ensemble des pourvoiries du Québec;
- la compilation des résultats et la présentation d'une classification préliminaire;
- l'établissement d'un mécanisme d'appel et d'une méthode afin d'assurer le suivi et la mise à jour de la classification.

L'Université du Québec à Trois-Rivières déposait, en février 1986, son rapport final intitulé: *Inventaire et classification des pourvoiries de chasse et de pêche du Québec.*

Le projet Kéroul

Kéroul est un organisme de recherche et d'information qui voue ses activités principales au développement touristique pour les personnes handicapées. Cet organisme poursuit ses travaux depuis 6 ans. Au fil des ans, Kéroul a constitué une importante banque de données, unique en son genre, sur les lieux touristiques accessibles aux personnes handicapées.

Au cours de l'exercice, Kéroul obtenait du ministère du Tourisme une subvention pour la réalisation d'un projet comportant deux volets. Le premier volet comprenait la réalisation technique d'un guide visant à sensibiliser les employés d'établissements touristiques ainsi que leurs propriétaires aux problèmes d'accessibilité de ces établissements. Essentiellement axé sur l'aspect pratique, ce guide vise à suggérer diverses formules simples afin d'éliminer les barrières architecturales des établissements et de leurs équipements. Le second volet de la subvention a servi à défrayer une partie du salaire d'une préposée aux renseignements touristiques de cet organisme.

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, créé en 1968, a la mission de répondre aux besoins de formation, de perfectionnement et de recyclage du personnel et de la main-d'oeuvre de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme québécois.

L'Institut dispense des programmes de formation professionnelle aux niveaux secondaire et collégial dans le cadre de cours réguliers à temps plein et de formation professionnelle continue pour les adultes.

L'Institut a également le mandat de conseiller la petite et moyenne entreprise touristique et de mener des recherches appliquées.

L'Institut poursuit son action de coopération internationale dans le domaine de la formation hôtelière en collaboration avec le ministère des Relations internationales.

L'enseignement

Dans le cadre des activités d'enseignement, notons les réalisations suivantes:

- la mise en application de la dernière phase des programmes révisés de Techniques de gestion hôtelière et de Techniques de gestion alimentaire;
- la mise en application des stages en entreprises pour les élèves de troisième année inscrits aux programmes mentionnés plus haut;
- l'implantation d'un laboratoire d'informatique générale, l'acquisition d'un logiciel de gestion hôtelière et la formation d'une équipe de soutien pour le personnel enseignant;
- la mise sur pied, par le secteur de l'Éducation des adultes, de cours ou de séminaires sur mesure afin de répondre aux besoins exprimés par divers organismes.

On relève, en outre, la participation des élèves de l'Institut à divers concours québécois d'art culinaire.

Par ailleurs, l'Hôtel de l'Institut a poursuivi ses activités de formation auprès des élèves par le biais de stages afin de leur permettre de vivre diverses expériences du marché du travail.

Soulignons que l'Hôtel a accueilli en 1985-1986:

— Hébergement	22 210 clients
— Salle à manger	41 520 clients
— Banquets	17 650 clients
— Bar	4 380 clients

ce qui a généré un revenu de 1 923 900 $.

Pour sa part, le programme de stages en milieu de travail a permis à 410 établissements d'accueillir 714 stagiaires pour un stage d'été, de fin d'études, de sensibilisation ou de cuisine québécoise.

L'Institut a poursuivi ses activités d'information scolaire et professionnelle, tant à l'intention de ses élèves qu'auprès de ceux d'autres institutions d'enseignement, en plus de leur fournir l'assistance individuelle sur le perfectionnement, le profil de carrière, la réorientation et l'information sur les contenus des programmes.

Enfin, on a enregistré 135 000 visites à la bibliothèque, 20 368 prêts de volumes et 50 000 consultations d'ouvrages sur place. Le service de référence a répondu à 6 470 questions.

La recherche et l'assistance technique

Le regroupement des activités de recherche et d'assistance technique a donné lieu à la création de la Direction des services aux entreprises où l'on retrouve le Service de la consultation en gestion et le Service de la recherche technologique.

Le Service de la recherche technologique a poursuivi ses recherches sur l'adaptation de la carte d'été et d'automne de la salle à manger de l'Hôtel de l'Institut à la nouvelle cuisine québécoise, les services alimentaires des stations de ski québécoises, les desserts de la cuisine traditionnelle adaptés aux besoins d'aujourd'hui et l'élaboration de menus dans le cadre du programme *Table d'hôte touristique régionale* à l'usage des restaurateurs et des hôteliers.

Le Service a, par ailleurs, initié deux nouvelles recherches pour la réalisation de deux guides d'achat et de consommation: l'un sur les poissons et l'autre sur les fruits de mer et les crustacés commercialisés.

Il a également répondu à seize demandes de consultation technique de la part de l'industrie touristique et à 713 demandes de consultation ad hoc.

Le Service a, en outre, collaboré à la rédaction d'articles ou de recettes culinaires pour plusieurs médias en plus de participer à la réalisation d'émissions de radio et de télévision.

Pour sa part, le Service de consultation en gestion a répondu à 704 demandes de consultation de la part de la petite et moyenne entreprise touristique. De ce nombre, 32 entreprises ont bénéficié d'une gestion-conseil en profondeur.

Le Service a, en outre, édité un nouvel outil de gestion intitulé *État des résultats pro forma pour l'hôtel, motel ou auberge.* Il a également entrepris l'élaboration d'un dossier de gestion du personnel pour l'usage de la petite entreprise.

Le Service de linguistique, quant à lui, a effectué la révision de 11 360 pages de texte comprenant des menus, des recettes, des volumes pédagogiques, de la correspondance, etc., en plus de la rédaction de 280 pages de texte. Il a aussi préparé et publié 24 fiches linguistiques à l'intention des usagers du service.

Il a également donné suite à 129 demandes de consultation de la part de représentants de l'industrie touristique en plus de répondre à une moyenne quotidienne de huit demandes de consultation interne.

Par ailleurs, la Direction des services aux étudiants a pris une part active au congrès canadien *Hospitalité Update* en supportant les élèves dans l'organisation de cet événement réunissant pour la première fois à Montréal 1 000 étudiants en tourisme et en hôtellerie.

Selon une enquête menée par la Direction des services aux étudiants, 92 % des sortants de juin 1985 occupaient un emploi au 31 juillet de la même année. De ce nombre, 13,4 % étaient en stage. Le Bureau de placement a comblé 631 des 2 501 offres d'emploi à temps plein provenant des entreprises touristiques, 217 des 373 offres d'emploi à temps partiel et 1 209 des 1 640 offres d'emploi occasionnel.

D'autre part, il faut souligner la participation de l'Institut à trois programmes de relance du tourisme établis avec la collaboration des Associations touristiques régionales. Il s'agit de la formation de guides accompagnateurs régionaux, de soirées d'information sur l'accueil des touristes ainsi que la préparation et la publication à l'intention des restaurateurs d'un corpus de menus de recettes régionales sous le thème *La table d'hôte touristique régionale.*

En plus de collaborer à de nombreuses activités professionnelles, l'Institut a participé activement à la conception, à la promotion et à la réalisation de la première présentation du programme annuel *Les Grands prix du tourisme québécois* en vue de couronner les réalisations les plus remarquables dans le secteur touristique. En plus du *Prix spécial du jury* et du *Prix de l'excellence*, cinq domaines ont fait l'objet d'une reconnaissance officielle: *l'accueil, l'innovation, le développement, la promotion et l'événement touristique.*

Enfin, à la suite d'une cueillette de recettes à travers les 18 régions touristiques du Québec, l'Institut a expérimenté plus de 500 recettes qui ont fait l'objet de la publication *Cuisine du Québec.*

La coopération internationale

En collaboration avec le ministère des Relations internationales, l'Institut a participé à deux missions en France dans le cadre d'échanges franco-québécois. Il a complété son programme d'assistance technique au Lycée hôtelier d'Abidjan en plus de présenter, en Côte d'Ivoire, une communication scientifique dans le cadre des premiers états généraux de l'hôtellerie et de la restauration tenus en Afrique.

Il s'est associé aux Délégations du Québec à Chicago et à New York pour la préparation de deux repas à l'intention de la presse gastronomique afin de faire connaître la cuisine évolutive québécoise et les produits québécois.

Enfin, l'Institut a participé à Cuba au congrès mondial des chefs cuisiniers et effectué une étude de faisabilité pour un projet de construction d'un centre hôtelier touristique de 250 chambres dans ce pays.

Les activités administratives

Les Services administratifs sont appelés à dispenser une foule de services dans le cadre des activités de formation, de recherche et de consultation.

Ainsi, la Division de la gestion financière a encaissé des recettes de l'ordre de 420 000 $, traité 11 000 factures, préparé quelque 250 documents d'engagements budgétaires et 12 rapports sur la situation budgétaire.

La Division de l'approvisionnement a traité durant l'année 4 642 demandes, lesquelles se sont traduites par l'émission de 6 358 bons de commandes. Des devis techniques et des cahiers de charges ont été préparés pour une soixantaine de contrats de services différents.

La Division de l'économat a répondu à 32 000 demandes de marchandises et de services. L'implantation d'un système d'informatisation complet des produits de l'Économat a nécessité la formation du personnel et le suivi des apprentissages.

La Division de l'immeuble a répondu à plus de 12 000 demandes de services. Elle a également assuré le suivi des contrats de rénovation et de réaménagement.

Promotion — juin 1985

1 — Cours réguliers à temps plein

	Nombre d'élèves
a) Niveau collégial	
Techniques de gestion hôtelière	65
Techniques de gestion des services alimentaires	29
Techniques de tourisme	53
b) Niveau secondaire	
Cuisine professionnelle	90
Pâtisserie-boulangerie	24
Service de restaurant	36
Cuisine professionnelle complémentaire	21
Cuisine québécoise	10
Pâtisserie-boulangerie, cours spécial	17
Sous-total	**345**

2 — Formation professionnelle continue

Recyclage	375
Cours de perfectionnement itinérants	1 040
Perfectionnement à temps partiel	675
Séminaires d'administration hôtelière	465
Séminaires régionaux ou de courte durée d'administration hôtelière	314
Cours sur mesure	1 015
Sous-total	**3 884**
Grand total	**4 229**

Population étudiante — 1985-1986
(au 30 septembre 1985)

1 — Cours réguliers à temps plein

	Nombre d'élèves
a) Niveau collégial	
• Techniques de gestion hôtelière	
1re année	84
2e année	75
3e année	60
Inscription spéciale	13
• Techniques de gestion des services alimentaires	
1re année	67
2e année	56
3e année	55
Inscription spéciale	7
• Techniques de tourisme	
1re année	66
2e année	48
3e année	41
Inscription spéciale	4
b) Niveau secondaire	
• Cuisine professionnelle	
1re année	102
2e année	77
Inscription spéciale	5
• Pâtisserie-boulangerie	
1re année	34
2e année	27
• Service de restaurant	
1re année	51
2e année	44
Inscription spéciale	1
• Pâtisserie-boulangerie de restauration	15
• Techniques spécialisées en cuisine et en pâtisserie	26
Sous-total	**958**

2 — Formation des formateurs 1

Sous-total **959**

3 — Cours de formation professionnelle continue (éducation des adultes)

Recyclage	375
Cours de perfectionnement itinérants	1 040
Perfectionnement à temps partiel	675
Séminaires d'administration hôtelière	465
Séminaires régionaux ou de courte durée d'administration hôtelière	314
Cours sur mesure	1 015
Sous-total	**3 884**
Grand total	**4 843**

La Société du Palais des congrès de Montréal

Conformément à son mandat de faire du Palais des congrès un centre générateur de retombées économiques pour Montréal et le Québec, la Société du Palais des congrès de Montréal affiche, pour l'année 1985-1986, un bilan positif. En effet, 94,7 millions ont été injectés dans l'économie montréalaise au seul chapitre des retombées économiques engendrées par la tenue de congrès, soit une augmentation de 33,15 % par rapport au dernier exercice.

Quelque 57 congrès, soit 14 de plus que l'année précédente, ont attiré 107 360 délégués. Les expositions publiques et commerciales ont pour leur part amené 587 525 visiteurs et les autres événements 80 360 personnes. Au total, 775 245 visiteurs délégués et participants ont franchi le seuil du Palais des congrès. L'organisme a des réservations qui s'échelonnent jusqu'en 1996.

Au cours de sa troisième année d'opération, le Palais des congrès a consolidé sa stratégie de marketing grâce aux efforts soutenus de toutes ses équipes. Le premier gala annuel du Club des ambassadeurs a été couronné de succès avec l'inscription de 1 000 membres prêts à intervenir sur le marché très exigeant des congrès. Une étude récente de l'Union internationale des associations confirme l'importance du rôle que peuvent jouer les membres d'associations locales dans le processus de décision sur la tenue de congrès internationaux puisque 72 % des congrès internationaux dans le monde sont amenés par ces membres d'associations locales.

L'opération Info-Montréal menée conjointement avec Cidem-Tourisme a permis de constituer une banque de près de 4 000 pages d'information touristique. En opération depuis septembre 1985, le réseau a été utilisé par plus de 200 000 personnes. Au total, trois millions de pages vidéotex ont été consultées.

Sur le plan interne, l'intégration progressive de la bureautique au Palais des congrès a collaboré à maximiser les efforts de la Direction commerciale, de ses délégués ainsi que ceux de la Direction des communications et de l'administration.

Annexes

Annexe 1

Le budget 1985-1986

Dépenses par élément de programme

	Crédits 1985-1986	Dépenses 1985-1986	Dépenses 1984-1985
Élément 01 — Direction et soutien administratif	8 652 765	8 296 454	661 551
Élément 02 — Promotion et développement du tourisme	31 454 275	27 438 397	23 250 452
Élément 03 — Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec	17 149 200	17 117 106	13 332 900
Élément 04 — Société du Palais des congrès	23 110 200	22 710 200	31 265 300
Total	**80 366 440***	**75 562 157**	**68 510 203**

* Ce montant inclut des virements de divers ministères et organismes pour un total de 644 140 $.

Annexe 2

La représentation touristique à l'extérieur du Québec

Atlanta

Délégation du Québec
Peachtree Center Tower
230, Peachtree Street, N.W.
Bureau 1501
Atlanta, Ga 30303
U.S.A.
Téléphone: (404) 581-0488
Télex: 00.542689

Boston
Délégation du Québec
Exchange Place
Corner of State and Congress Streets
19e étage
Boston, Ma 02109
U.S.A.
Téléphone: (617) 723-3366
Télex: 00.940683

Chicago
Délégation du Québec
35, East Wacker Dr.
Bureau 2052
Chicago, Il 60601
U.S.A.
Téléphone: (312) 726-0683
Télex: 00.501033

Düsseldorf
Délégation du Québec
Königsallee 30, Kö-Center
4000 Düsseldorf 1
R.F.A.
Téléphone: (011-49-211) 32-08-16
Télex: 41.8587659

Londres
Délégation générale du Québec
59, Pall Mall
London SW1Y 5JH
England
Téléphone: (011-44-1) 930-8314
Télex: 51.261618

Los Angeles
Délégation du Québec
700, South Flower Street
Bureau 1520
Los Angeles, Ca 90017
U.S.A.
Téléphone: (213) 689-4861
Télex: 00.677620

New York
Délégation générale du Québec
Rockefeller Center
17 West, 50th Street
New York City, N.Y. 10020-2201
U.S.A.
Téléphone: (212) 397-0200
Télex: 00.126405

Paris
Centre québécois des promotions industrielles
11 bis, rue de Presbourg
75016 Paris
France
Téléphone: (011-33-1) 45.01.90.90
Télex: 42.612940

Tokyo
Délégation du Québec
Kojimachi Hiraoka Bldg
5e étage
1-3, Kojimachi Chiyoda-ku
Tokyo 100
Japon
Téléphone: (011-81-3) 239-5137
Télex: 72.23842

Toronto
Bureau du gouvernement du Québec
20, Queen Street West
Bureau 1004
Box 13
Toronto (Ontario)
M5H 3S3
Canada
Téléphone: (416) 977-6060
Télex: 062.2071

Washington
Bureau du gouvernement du Québec
1300, 19th Street, N.W.
Bureau 220
Washington D.C. 20036
U.S.A.
Téléphone: (202) 659-8990
Télex: 00.892731

Imprimé au Québec, Canada